

あんしんサポート 365 利用規約

総則

第1条（会員規約）

この規約（以下、「本規約」といいます。）は、HTB エナジー株式会社（以下、「当社」といいます。）が提供するサービス『あんしんサポート 365』（以下、「本サービス」といいます。）を、第2条に定める会員が利用するにあたって定めるものです。なお、当社は本サービスの提供を当社の業務提携先であるジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下、「業務提携先」といいます。）に委託します。

第2条（会員）

1. 本サービスは、当社の提供する『プライムシリーズ』ご加入時に自動付帯され、『プライムシリーズ』お申込みをもって本サービス入会となります。
2. 会員は、『プライムシリーズ』加入の申込手続をした時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。
3. 会員が申込時に登録された住所地にある本サービスの対象となる物件（以下、「対象物件」といいます。）に居住されない場合は、会員による当社への事前登録を条件として、対象物件に居住される方（以下「居住者」といいます。）に本サービスを利用させることができます。この場合、居住者は、本規約の内容を十分理解するものとし、会員は、居住者にその内容を理解させ、居住者に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。また、第3条第1項に定める同居家族が利用する場合にも、会員は、同居家族にその内容を理解させ、同居家族に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。

第3条（利用者及び利用方法）

1. 本サービスは、会員（もしくは居住者）とその二親等以内の同居家族のみが対象物件において利用することができます。なお、利用者とは、本サービスを利用したもしくは利用することができる会員（もしくは居住者）とその同居家族をいいます。
2. 会員及び利用者は、本サービスを利用する場合、原則としてでんき契約後交付文書または運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。
3. サービスの見積り、作業依頼はあんしんサポート 365 専用窓口へご連絡ください。

【あんしんサポート 365 専用窓口】

名古屋市中区錦一丁目10番20号

ジャパンベストレスキューシステム株式会社（業務委託先）

電話 : 0120-365-507 （受付時間 24 時間 365 日）

MAIL : nagoya-kaiin@jbr.co.jp

第4条（会費）

本サービスの会費は無料です。サービス利用料金・材料費は別途発生いたします。

出張料・60分以内の作業料無料、60分を超えた場合の出張費、作業費はJBR社が定めるところによります。

第5条（利用開始）

プライムシリーズ切替完了日または電気供給開始日が当月15日までのお客様は翌月1日より、また、当月16日以降のお客様は翌々月1日よりサービス開始とします。

第6条（変更の届出）

会員は、連絡先等当社への届出内容に変更があった場合には、当社に所定の方法で速やかに変更の届出を行うものとし、届出がなかったことで会員が被る不利益は会員に帰属するものとし、また、この届出による変更後の対象物件となる物件所在地によっては、会員が本サービスを受けられない場合があることを会員は予め承諾するものとし、

第7条（退会手続）

電気ご解約日が本サービスのサービス利用最終日とします。

第8条（個人情報）

1. 当社は本サービスの運営において知り得た会員もしくは利用者（以下、「会員等」といいます）等の個人情報について、個人情報の保護に関する法律等（以下、「個人情報保護法」といいます。）の諸法令を遵守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとし、

なお、取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。

（1）会員等より依頼を受けた各種サービスを提供するため

（2）会員等に対して当社及び当社の業務委託先の各種営業情報及び販促品等を提供するため

（3）（1）における各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて会員等と接触する必要がある場合

（4）会員等からいただいたご意見、ご要望にお応えするため

2. 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても会員等の個人情報を利用し、または第三者に提供する場合があります。

（1）会員等が同意している場合

（2）個人情報保護法及びその他法令などにより必要と判断された場合

3. 当社は、第1項の目的のため、会員等の個人情報を業務提携先等と共同で利用する場合があります。

当社は、会員またはその代理人から、会員の個人情報の開示もしくは利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社所定の手続に従ってこれに応じることとします。なお、当社の会員の個人情報の取扱いにつきましては、当社プライバシーポリシーをご確認ください。

4. 当社が本サービスに関し保有するお客様の個人情報の開示、その内容の訂正、利用停止もしくは削

除については、以下のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

【個人情報の取扱いに関するお問い合わせ】

窓口：HTB エナジーワンダーサポート

連絡先：050-3852-1193（受付時間 平日 10:00～18:00）

<https://htb-energy.co.jp/>

第9条（損害賠償の制限）

1. 当社または当社の業務委託先は、本サービスの利用により発生した会員もしくは利用者または第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）及び本サービスを利用できなかったことにより発生した会員もしくは利用者または第三者に生じた損害に対し、当社または当社の業務委託先が損害賠償を負う場合であっても、故意または重大な過失がない限り、通常かつ直接の損害に限り損害賠償義務を負うものとします。

2. 当社及び業務委託先は、故意または重大な過失がない限り、以下の事項については、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

- （1）本サービス利用の際に生じた人身事故もしくは物の損壊等による損害
- （2）天候や道路状況による本サービスの提供の遅延
または現場に到着できないことにより生じた損害

第10条（サービス提供の停止）

1. 当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります。

- （1）第3条第1項における利用者以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- （2）災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合
- （3）運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
- （4）依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合
- （5）利用者本人もしくは同居している家族の立会いがない場合（ただし、本人以外が立ち会うときは当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
- （6）不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- （7）利用者が本サービスを規約外の目的で利用しようとした場合
- （8）本サービス利用時において、当社または当社の業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務委託先の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- （9）利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- （10）本サービスを行う際に、当社または業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合

- (11) 会員または利用者が本規約に反した場合
- (12) 離島及び島嶼もしくは当社のサービス提供が困難な地域におけるサービスの提供となる場合
- (13) その他当社が会員または利用者として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第11条（会員資格の取消）

1. 会員が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員としての資格を喪失するものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。

- (1) 不正な行為があった場合
- (2) 本サービスを規約外の目的で利用した場合
- (3) 本サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務委託先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- (4) 会員の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (5) 本サービスを行う際に、当社または業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
- (7) 会員、もしくは本サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- (8) 当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (9) その他当社が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

2. 会員が前条各号の定めによらずに、第7条に基づき退会する場合は、当該終了日の属する月の末日まで会員は本サービスを利用できるものとし、退会月の翌月1日をもって、当社による本サービス提供を終了します。

第12条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、本条第1号に該当する事由がなく、また第2号に該当する行為を行わないことを表明し、また将来にわたっても該当せず、また行わないことを確約するものとし、

(1) 会員が、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「暴力団員等」といいます。）であること、または次のいずれかに該当すること

- ①暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- ②暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- ③自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- ④暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

⑤役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
(2) 会員が、自らまたは第三者を利用して行う次のいずれかに該当する行為

①暴力的な要求行為

②法的な責任を超えた要求行為

③本サービスに関し、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為

④風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

2. 当社は会員が前項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、会員規約に基づく本サービスの利用を停止することができるものとします。その場合に当社に生じた損害は会員がすべて賠償するものとし、会員に生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

第13条（譲渡禁止等）

会員は、本サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第14条（規約の変更）

当社は、変更内容を通知又は公表する措置を講じ、当該措置より合理的期間が経過した後に、本規約の内容を変更することができます。ただし、会員の利益を著しく害すると判断される場合にはこの限りではありません。なお、変更された規約は、本サービスのホームページ <https://htb-energy.com/guide/privacy.html> 上でご確認いただけます。

第15条（裁判管轄）

本サービスに起因して当社と会員の間で生じた紛争については、訴えを申し立てられた側の本社所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 かけつけサポート

第16条（かけつけサポートの内容）

対象物件におけるカギ、ガラス、水まわり等のトラブル発生時、スタッフがかけつけトラブル解決のサポートを行います。

第17条（カギのトラブルサポートにおける免責事項）

1. カギのトラブルサポートに関して、第10条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

(1) 車等の開錠作業を行う場合に、車検証の提示がない場合

(2) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合

- (3) 集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
- (4) 特殊なカギの形状の場合（外国産ウエーブキー等も含む）
- (5) 対象物件敷地外に駐車している車やバイク等の開錠
- (6) 合鍵の作成
- (7) 業務用金庫の開錠作業
- (8) 電気錠取付工事等

2. カギのトラブルサポートに関して、当社が利用者の顔写真付公的身分証明書を確認し、利用者の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した会員、居住者または第三者との間で生じたトラブルについては、すべて利用者で解決するものとします。

第18条（ガラスのトラブルサポートにおける免責事項）

ガラスのトラブルサポートに関して、第10条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
- (2) ガラス撤去のみの作業
- (3) お手持ちのガラス加工や移設

第19条（水まわりのトラブルサポートにおける免責事項）

水まわりのトラブルサポートに関して、第10条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
- (2) 貯水槽等、集合住宅の共有部にあたる箇所のトラブル
- (3) ガス給湯器のガス部分、シャワートイレの電気系統等の対応不能部分

第20条（かけつけサポートの利用料金）

かけつけサポートの利用にあたり、基本出張料金、一般作業料金は無料となります。ただし、部品代及び特殊作業料金は会員の負担となり、現地決済のみとなります。

第3条 在宅確認サポート

第21条（在宅確認サポートの内容）

在宅確認サポートは、離れた場所で暮らすご家族と連絡が取れない場合など、スタッフがかけつけ在宅状態を確認するサービスです。

第22条（在宅確認サポートにおける免責事項）

在宅確認に関して、第10条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りします。

- (1) 玄関の開錠を希望する場合
- (2) 玄関前の対応以外の対応を希望する場合
- (3) 会員の二親等以内の同居家族以外からの依頼
- (4) 在宅確認サービス本来の目的から逸脱した利用方法や、定期的または定常的な在宅確認を希望されるなど、利用頻度が著しく多いと当社が判断した場合

第3章 おまかせサポート

第23条 (おまかせサポートの内容)

当社は、会員に対して、業務提携先を通じて、パソコンのトラブル対応、建具の修理、電気のトラブル対応、ハウスクリーニングサービス、家事代行サービス、靴の宅配クリーニング、障子・ふすま張り替え、お庭、害虫駆除、宅配買取、給湯器の修理等を優待価格でご提供いたします。なお、各サービスの詳細につきましてはホームページに掲げるほか、原則として、業務提携先の規約が適用されます。

第24条 (おまかせサポートにおける免責事項)

おまかせサポートに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 利用者本人もしくは同居している二親等以内の同居家族以外からの依頼によるものであると判明した場合
- (2) 災害・天災・暴動等に起因する場合
- (3) 顔写真付公的身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合
- (4) 会員情報に登録された物件住所とは異なる場合
- (5) 第22条に定めるおまかせサポートの内容とは異なるトラブルの解決依頼
- (6) おまかせサポートに関し、重大な過失がない限り、当社はいかなる責任も負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

第25条 (おまかせサポートの利用)

おまかせサポートに関しては、サービス利用時に当社の会員であること、業務提携先の規約を遵守することを条件に、原則として、業務提携先の業者が提示する料金より30%の割引(部品代金は除く。宅配買取については10%買取金額増額)となります。

以上